



NEWGO: CASO DE ÉXITO EN UPCOM DTS

"EN ESTA ETAPA DE REFORMULACIÓN DEBIDO A LA PANDEMIA, NEWGO HA SIDO EL PARTNER DE NEGOCIO EN EL QUE CONFIAMOS".



REFORMULACIÓN CON NEWGO

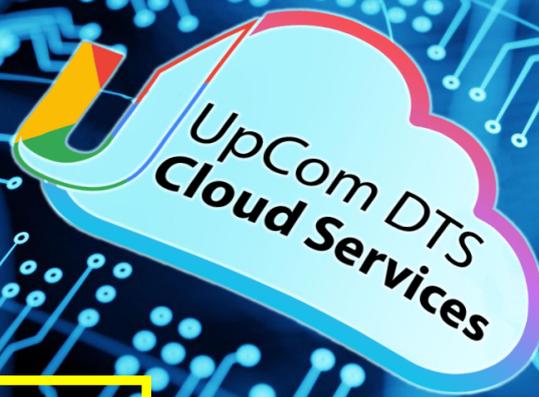
UpCom DTS tiene en su ADN la innovación y mejora de servicio a sus clientes. Por lo mismo, se encuentra en un proceso de reformulación, donde sin duda la pandemia hizo reforzar y valorar aún más las herramientas que puede disponer el ejecutivo para mejorar su atención.

En este sentido el software, la capacitación y el feedback entregado cobran aún más relevancia. Y en este contexto es fundamental NewGO como partner de negocio de UpCom DTS.

NewGO a través de la plataforma omnicanal Bright Pattern permite monitoreo en tiempo real al supervisor y hace más potente y fácil la gestión del ejecutivo. Y con Speech Analytics de su socio CallMiner, transcribe y analiza el 100% de las interacciones, mejorando los procesos de calidad, la capacitación, el feedback, la experiencia del cliente e incluso la estrategia.

"Antes de NewGO, el concepto de omnicanalidad lo teníamos asociado a las bbdd que unían todos los canales, o atención de la totalidad de canales utilizando distintas plataformas, pero con NewGO y Bright Pattern la omnicanalidad se entiende como una plataforma omnicanal en su naturaleza".

*Carlos Quintino.
Director de Planificación &
Desarrollo en
UpCom DTS*



"NewGO es un muy buen partner de negocio para nosotros. La verdad que para involucrar a los proveedores con clientes nuevos y en etapas tempranas es porque realmente hay confianza. Es vital para nuestro negocio la disponibilidad, calidad, rapidez y empatía de nuestros partner y en eso NewGO ha estado siempre a la altura. Con NewGO cuentas con todo un equipo de trabajo muy bueno desde la perspectiva técnica y de servicio."

*Carlos Quintino.
Director de Planificación
& Desarrollo en
UpCom DTS*

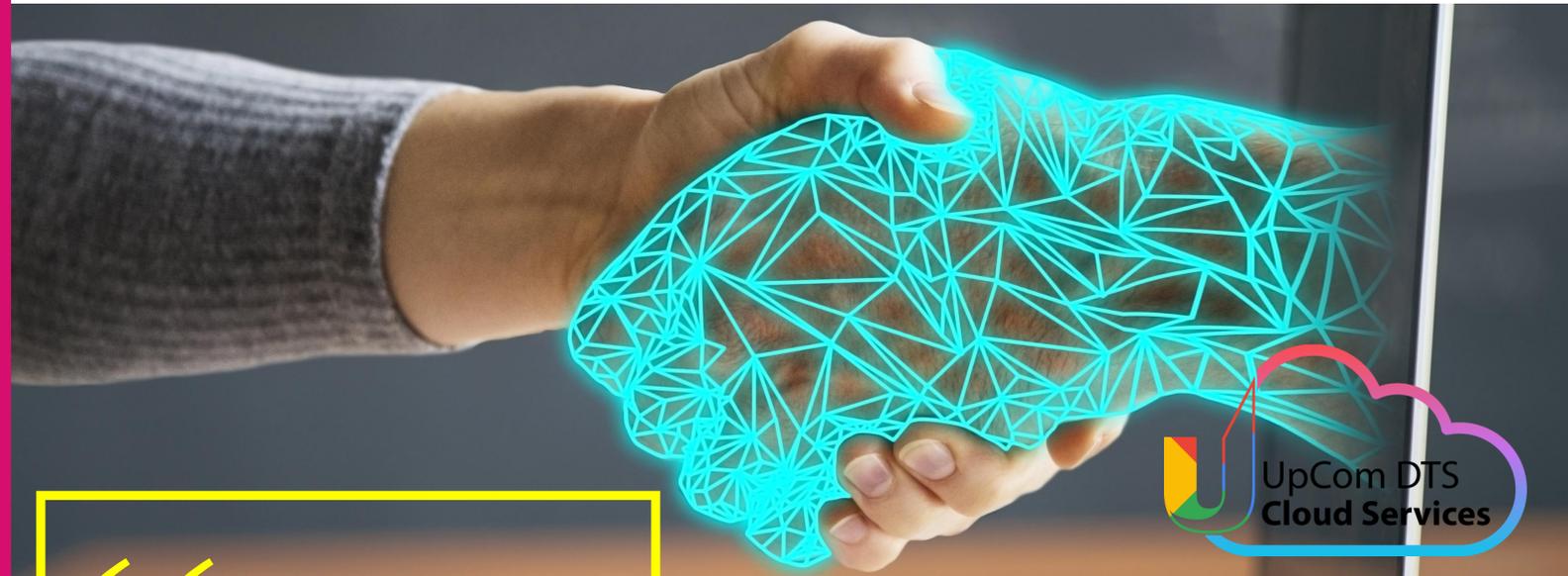
SOBRE UPCOM DTS CONTACT CENTER

UpCom DTS es una compañía de tecnologías aplicadas en procesos de automatización y a la industria de los Contact Center.

Sus directores, con más de 22 años de experiencia en Ingeniería de Procesos y Contact Center, hacen hoy de UpCom DTS el mayor Contact Center del país de capitales Chilenos con más de 1.700 colaboradores.

UpCom DTS, a través de su vertical de tecnología, oferta al mercado una completa línea de productos y soluciones tecnológicas con foco en la entrega de un alto nivel de calidad de servicio y total satisfacción al cliente.

El año 2018 UpCom DTS fue el primer Contact Center de la industria elegido como una de las Mejores Empresas Chilenas a través del reconocido programa del mismo nombre implementado hace 20 años en países como Canadá, Bélgica, Irlanda y México, realizado por Deloitte, Banco Santander y Universidad Adolfo Ibáñez, manteniendo este título a la fecha ya por tercer ciclo consecutivo.



“NewGO con su plataforma Bright Pattern, seguro es la innovación en flexibilidad que necesitamos, al ser tan Plug & Play y no tener que instalar nada para el Teletrabajo es una ventaja tremenda, pues nos permite generar nuevos puestos de trabajo en modalidad home office de forma fácil y en minutos. Además, la facilidad de integración de Bright Pattern es genial”

*Carlos Quintino.
Director de Planificación
& Desarrollo en
UpCom DTS*

DESAFÍO UPCOM DTS

Muchos de los clientes de UpCom DTS, pertenecen al sector de los utilities, y necesitan gran flexibilidad, porque su demanda es dinámica no solo por temas estacionales, sino también por temporalidad. Algunas de las plataformas críticas de los clientes de UpCom DTS tienen un 250% de aumento, y absorber un incremento de esa magnitud no es fácil. Adicionado a lo anterior, las condiciones actuales hacen que el home office pase a ser parte fundamental de esta flexibilidad.

Por lo mismo, UpCom DTS se encuentra siempre en búsqueda de innovación de flexibilidad para sus clientes y requieren ejecutar un modelo que les permita actuar con rapidez y dar respuestas ágiles a sus clientes.

En ese sentido NewGO con la plataforma omnicanal Bright Pattern es una oportunidad muy grande en facilidad y rapidez.

Por otro lado, Bright Pattern también puede integrarse fácilmente con Microsoft Dynamics 365, Salesforce, Zendesk, ServiceNow, Oracle Service Cloud y con sistemas propios de diversos clientes, generando mayor flexibilidad aún.



“Bright Pattern es una plataforma muy segura, estable y fácil de usar, por lo que requiere menor nivel de soporte. Además, no puedo dejar de mencionar sus excelentes funcionalidades y Uptime. Omnicanalidad en su naturaleza considerando contexto y todos los canales de atención”.

*Carlos Quintino.
Director de Planificación
& Desarrollo en
UpCom DTS*

IMPLEMENTACIÓN

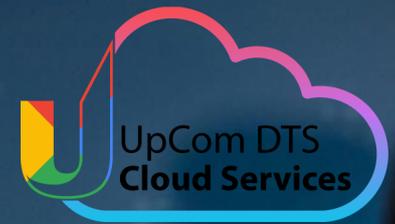
"La implementación con el equipo de profesionales de NewGO, es un proceso rápido, transparente y ordenado. Y claramente la plataforma omnicanal Bright Pattern, facilita que así sea, puesto que se ajusta mucho al concepto de "Ready to run". Solo se requiere que en el computador de los ejecutivos y supervisores se instalen los plugin necesarios, eso lo hace muy rápido y flexible.

BENEFICIOS CLIENTES UPCOM DTS

Dentro de los múltiples beneficios que tendrán los clientes de UpCom DTS al implementar las plataformas que ofrece NewGO, se encuentran: mejoras en los procesos, perfeccionamiento de los esquemas de atención, mayor visibilidad y trazabilidad, rapidez y aumento de la flexibilidad.

Con Bright Pattern los clientes de UpCom DTS, tendrán acceso a una plataforma omnicanal que beneficiará tanto a ejecutivos, supervisores, clientes y el negocio.

Con Speech Analytics obtendrán mejoras en los procesos de calidad, la capacitación, feedback, la experiencia del cliente e incluso en la toma de decisiones a nivel estratégico.



“Si lo defino en pocas palabras, NewGO es flexibilidad, oportunidad, rapidez y rentabilidad”.

*Carlos Quintino.
Director de Planificación
& Desarrollo en
UpCom DTS*

OPORTUNIDADES

En UpCom DTS se definen como pioneros, es más creen que siempre es bueno ser pioneros en los que sea. En ese sentido, siempre están abiertos y buscando constantemente nuevas alternativas de mejora.

Bajo ese contexto, se identifican muchas otras oportunidades a explorar con NewGO, tales como: Integración nativa con CRM en la plataforma, IVR conversacional, Chatbot e Inteligencia Artificial (AI). Todo lo necesario para mejorar la autoatención y automatización de forma segura y rápida.

